



INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2021

Aprobado por Junta Directiva sesión JD 476-03/2022 de fecha 24 de marzo de 2022

Contenido

I. INFORMACIÓN GENERAL	4
1. Conglomerado Financiero local.....	4
2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local.....	4
3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece	4
4. Estructura de la propiedad accionaria	4
II. ACCIONISTAS	4
1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período.....	4
III. JUNTA DIRECTIVA	4
1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2021, y cambios en el período informado.....	4
2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado	5
3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.....	5
4. Operaciones con otras partes vinculadas	6
5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros.....	6
6. Informe de las capacitaciones recibidas	6
7. Política de remuneración de la Junta Directiva.....	6
IV. ALTA GERENCIA.....	7
1. Miembros de la Alta Gerencia al 31 de diciembre de 2021 y cambios durante el período informado.....	7
2. Política de selección de la Alta Gerencia.....	7
3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva	7
V. COMITÉ DE AUDITORÍA.....	7
1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.	7
2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.	8
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	8
4. Temas corporativos conocidos en el período.	9
VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS.....	9
1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.	9
2. Número de sesiones en el período	10
3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.....	10
4. Temas corporativos conocidos en el período.	11

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.....	11
1.Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.....	11
2.Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.	11
3.Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.....	12
VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	13
1. Atención de los Clientes	13
2.Hechos relevantes	15
IX. APROBACIÓN.....	17

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Conglomerado Financiero local.

Inversiones Financieras Promerica, S.A.

2. Entidades miembros del Conglomerado Financiero local

Inversiones Financieras Promerica S.A., sociedad de finalidad exclusiva

Banco Promerica, S.A., entidad bancaria comercial

3. Grupo Financiero Internacional al que pertenece

Promerica Financial Corporation (PFC o Grupo Promerica)

4. Estructura de la propiedad accionaria

Las acciones que conforman el capital social de Banco Promerica, S.A. al 31 de diciembre de 2021 son 7, 078,887 (SIETE MILLONES SETENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTAS OCHENTA Y SIETE) acciones comunes, con un valor nominal de \$10.00 cada una, las cuales se encuentran debidamente suscritas y pagadas.

El principal accionista es Inversiones Financieras Promerica, S.A, titular del 99.99% del total de acciones.

II. ACCIONISTAS

1. Número de Juntas Ordinarias celebradas durante el período.

Se celebraron DOS Juntas Generales Ordinarias:

Fecha	Quorum
18 de enero de 2021	100%
26 de febrero de 2021	100%

III. JUNTA DIRECTIVA

1. Miembros de la Junta Directiva al 31 de diciembre de 2021, y cambios en el período informado.

Cargo	Nombre
Presidente	Ramiro José Ortiz Mayorga
Vicepresidente	Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza
Secretario	Carlos Quintanilla Schmidt
Primer Director	Segundo Albino Benito Román Ortiz
Primer Director Suplente	María Alicia Lecha de Espinoza
Segundo Director Suplente	Juan Federico Jokisch Argüello
Tercer Director Suplente	Oscar Marbyn Orozco Abrego
Cuarto Director Suplente	Enrique Javier Gutiérrez Quezada

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de enero de 2021, se procedió a la elección de una nueva Junta Directiva para el período de tres años contados a partir de la inscripción de la Credencial respectiva en el Centro Nacional de Registros, lo cual se verificó el 18 de enero de 2021.

Los cambios ocurridos durante el período informado fueron los siguientes:

Ramiro José Ortiz Mayorga resultó electo Presidente en lugar de Ramiro Norberto Ortiz Gurdian, quien ya no forma parte de la Junta Directiva.

Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza fue elegido como Vicepresidente, cargo que era ocupado por el señor Mario Sebastian Rappaccioli McGregor quien ya no es miembro de la Junta Directiva.

Carlos Quintanilla Schmidt fue elegido como Secretario en sustitución de Oscar Marbyn Orozco Abrego quien pasó a ocupar el cargo de Tercer Director Suplente.

Enrique Javier Gutierrez Quezada fue designado como Cuarto Director Suplente.

Segundo Albino Benito Román Ortiz y María Alicia Lecha de Espinoza continúan ocupando los mismos cargos como Primer Director propietario y Primera Directora Suplente, respectivamente.

2. Cantidad de sesiones celebradas durante el período informado

Durante el período informado, se llevaron a cabo DOCE sesiones de Junta Directiva en las siguientes fechas:

- 1) 25 de enero de 2021
- 2) 26 de febrero de 2021
- 3) 23 de marzo de 2021
- 4) 19 de abril de 2021
- 5) 14 de mayo de 2021
- 6) 21 de junio de 2021
- 7) 22 de julio de 2021
- 8) 17 de agosto de 2021
- 9) 16 de septiembre de 2021
- 10) 19 de octubre de 2021
- 11) 18 de noviembre de 2021
- 12) 14 de diciembre de 2021

3. Descripción de la Política de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son nombrados por la Junta General de Accionistas a propuesta de la primera.

Para su nombramiento se observan lo previsto en el Pacto Social, el Código de Gobierno Corporativo y el marco regulatorio aplicable.

4. Operaciones con otras partes vinculadas

No se han realizado operaciones de los miembros de la Junta Directiva con otras partes vinculadas.

5. Descripción de la política sobre la rotación o permanencia de miembros

De acuerdo con lo establecido en el Pacto Social, los miembros de la Junta Directiva, Propietarios y Suplentes serán electos por la Junta General de Accionistas y durarán en sus funciones tres años, pudiendo ser reelectos.

Se establece como causal de remoción para los miembros de la Junta Directiva, tanto propietarios como suplentes, las actuaciones indebidas que puedan afectar la imagen del Banco.

Queda establecida en el Pacto Social la forma de llenar las vacantes de los Directores Propietarios, en caso de ausencia temporal o definitiva. En el evento de que no pudiera llevarse a cabo la sustitución en la forma ahí prevista, los Directores decidirán por mayoría de votos, la forma de llenar la vacante.

6. Informe de las capacitaciones recibidas

Tema de la Capacitación	Fecha
1-Cambio climático y los riesgos para la banca	2-marzo-2021
2-La Visión de Moody's sobre la economía de LATAM y su recuperación	6 -abril-2021
3- El Consejo y la Transformación Digital	3-mayo-2021
4- Activos Digitales y Riesgos Emergentes en materia de ciberseguridad	4-junio-2021
5- El Modelo de la 3 líneas de Defensa	21-julio-2021
6- Normas NIIF	27-enero-2021
7- Prevención de Lavado de Dinero	29-sept 2021

7. Política de remuneración de la Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva son remunerados mediante dietas por su participación en las sesiones, las cuales han sido previamente aprobadas por la Junta General de Accionistas.

IV. ALTA GERENCIA

1. Miembros de la Alta Gerencia al 31 de diciembre de 2021 y cambios durante el período informado.

NOMBRE	CARGO
Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza	Presidente Ejecutivo
Pedro José Castillo Zepeda	Director de PLD/ PFT
Jorge Eduardo Barrientos López	Director de Administración de Riesgos
Jorge Galileo Chévez Pineda	Director de Auditoría Interna
Cindy Elizabeth Miranda Flores	Director de Banca de Personas y Agencias
Mauricio Alberto Guirola Vivas	Director de Banca Empresa y PYME
José Eliseo Ramírez Melgar	Director de Estrategia y Transformación Digital
Miguel Ángel López González	Director de Operaciones
Rafael Ernesto Mercado Albanez	Director de Servicios de Soporte
Enrique Ulises Flores Navarro	Director Legal, Gobierno Corporativo y Cumplimiento Regulatorio
Lesbia Carolina Gochez de Guillen	Directora de Productos, Mercadeo y Comunicaciones
María del Carmen Argueta de Reyes	Directora de Recursos Humanos y Talento
Rony Armando Monterroza Barrientos	Gerente de Tecnología

No se reportan cambios durante el período informado.

2. Política de selección de la Alta Gerencia.

La selección de la Alta Gerencia la lleva a cabo la Junta Directiva, a propuesta de la Presidencia Ejecutiva. Cuando se trata de la Presidencia Ejecutiva, la propuesta y designación corresponde a la Junta Directiva.

3. Informe de cumplimiento de las políticas y controles internos aprobados por la Junta Directiva

Sobre el cumplimiento de las políticas y controles internos, este se verifica mediante las funciones que cumplen el Comité de Auditoría, el Comité de Administración de Riesgos y el Comité de Cumplimiento, y los informes de gestión que son presentados por las diferentes áreas en las sesiones de Junta Directiva. Asimismo, se llevan a cabo procesos de auditoría, con el propósito de corroborar que los controles que se aplican a los procesos y áreas operativas son idóneos, a fin de asegurar que la gestión del Banco se realiza en un ambiente controlado de riesgos.

V. COMITÉ DE AUDITORÍA

1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el período informado.

Nombre	Cargo
Segundo Albino Benito Román	Primer Director JD- Presidente del Comité
Carlos Quintanilla Schmidt	Secretario JD- miembro
Juan Federico Jokisch Arguello	Cuarto Director Suplente JD- miembro
Jorge Galileo Chevez Pineda	Director de Auditoría Interna- Secretario del Comité
Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza	Presidente Ejecutivo - miembro
Rafael Ernesto Mercado Albanez	Director de Servicios de Soporte - miembro

Miguel Angel López Gonzalez

Director de Operaciones - miembro

Durante el período informado se verificaron los siguientes cambios:

Reinaldo José Hernández Rueda dejó de formar parte del comité por no tener calidad de Director de Junta Directiva desde el 18 de enero de 2021.

Carlos Quintanilla Schmidt, Secretario de la Junta Directiva ingresó como miembro del Comité de Auditoría a partir del 25 de enero de 2021, por Acuerdo de la Junta Directiva en la sesión del 25 de enero de 2021.

2. Número de sesiones en el período y las fechas en que las mismas se realizaron.

Durante el período informado se celebraron TRECE sesiones del Comité de Auditoría en las siguientes fechas:

- 1) 21 de enero de 2021
- 2) 16 de febrero de 2021
- 3) 24 de febrero de 2021
- 4) 10 de marzo de 2021
- 5) 09 de abril de 2021
- 6) 07 de mayo de 2021
- 7) 09 de junio de 2021
- 8) 16 de julio de 2021
- 9) 11 de agosto de 2021
- 10) 09 de septiembre de 2021
- 11) 13 de octubre de 2021
- 12) 17 de noviembre de 2021
- 13) 08 de diciembre de 2021

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Seguimiento a las observaciones contenidos en los informes del auditor interno, auditor externo y la Superintendencia del Sistema Financiero para contribuir a su corrección o desvanecimiento.
- Colaborar con el diseño y aplicación del control interno, proponiendo las medidas correctivas pertinentes.
- Supervisar del cumplimiento del contrato de auditoría externa y monitorear el proceso de respuesta a las observaciones incluidas por el auditor externo en su carta de gerencia.
- Evaluar la calidad de la labor de auditoría interna, así como el cumplimiento de su programa de trabajo.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Seguimiento a los acuerdos de Junta General, Junta Directiva, de las normativas emitidas por el Banco Central de Reserva y las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero, a fin de velar por su cumplimiento.
- Revisión de la propuesta del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, previa presentación a Junta Directiva y seguimiento al cumplimiento del mismo.
- Propuesta a la Junta Directiva para que esta a su vez lo haga a la Junta General, sobre el nombramiento del Auditor Externo y Auditor Fiscal.
- Correspondencia recibida de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- Informe sobre auditoría de Estados Financieros al 31/12/2020, por parte de la firma Deloitte; previamente a la celebración de la Junta General de Accionistas.
- Seguimiento de indicadores de atención a observaciones de Auditoría Interna.
- Informe de Auditoría Interna, emitidos durante el período 2021.
- Adopción de Política general de Auditoría Interna Regional.
- Presentación del plan de trabajo 2021 de Auditoría externa Deloitte y Auditoría fiscal Auditores y Consultores de Negocios ACN.
- Estandarización del perfil del puesto del Director de Auditoría Interna.
- Actualización de Política de Auditoría Interna y Reglamento del Comité de Auditoría.
- Propuesta de Código de ética de Auditoría Interna.
- Informe de incumplimiento de plazos y remediación de informes pendientes por parte de la firma de auditoría Deloitte.
- Participación en Comité Técnico Regional.
- Propuesta de actualización del Manual de Auditoría Interna.
- Propuesta de actualización del Plan Estratégico de Auditoría Interna 2021-2024.
- Autoevaluación de control interno de PFC al 30/09/2021.
- Plan anual de trabajo 2022 de Auditoría Interna.

VI. COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

1. Miembros del Comité de Riesgos y los cambios durante el período informado.

Nombre	Cargo
María Alicia Lecha de Espinoza	Primera Directora Suplente JD- Presidenta del Comité
Carlos Quintanilla Schmidt	Secretario de JD - miembro
Juan Federico Jokisch Arguello	Cuarto Director Suplente JD- miembro
Lázaro Carlos Ernesto Figueroa Mendoza	Presidente Ejecutivo - miembro
Jorge Eduardo Barrientos López	Director de Admón de Riesgos- Secretario del Comité

Durante el período informado se verificaron los siguientes cambios:

Oscar Isidro Delgadillo Chávez dejó de formar parte del comité por no tener calidad de Director de Junta Directiva desde el 18 de enero de 2021.

Carlos Quintanilla Schmidt, Secretario de la Junta Directiva ingresó como miembro del Comité de Auditoría a partir del 25 de enero de 2021, por Acuerdo de la Junta Directiva en la sesión del 25 de enero de 2021.

2. Número de sesiones en el período.

Durante el período informado se llevaron a cabo DOCE sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos, en las siguientes fechas:

- 1) 20 de enero de 2021
- 2) 15 de febrero de 2021
- 3) 11 de marzo de 2021
- 4) 12 de abril de 2021
- 5) 11 de mayo de 2021
- 6) 16 de junio de 2021
- 7) 21 de julio de 2021
- 8) 16 de agosto de 2021
- 9) 14 de septiembre de 2021
- 10) 14 de octubre de 2021
- 11) 16 de noviembre de 2021
- 12) 10 de diciembre de 2021

3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el período.

- Proponer a la Junta Directiva los objetivos, lineamientos, políticas, niveles de tolerancia y límites de exposición por cada tipo de riesgos.
- Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución y sus efectos en los niveles patrimoniales.
- Velar porque la entidad cuente con una adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral del riesgo.
- Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- Monitorear las exposiciones de riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva.
- Aprobar las metodologías y sistemas de gestión propuestos por la Dirección de Administración de Riesgos previa su presentación a la Junta Directiva.
- Proponer a la Junta Directiva las políticas para la gestión de los diferentes tipos de riesgos, y los límites de tolerancia a la exposición de estos.

- Conocer de los análisis y evaluaciones de riesgo, llevados a cabo por la Dirección de Administración de Riesgos.

4. Temas corporativos conocidos en el período.

- Resumen Ejecutivo y Dashboard Apetito del Riesgo & Reporte de Cartera
- Monitoreo de posición de Activos de Riesgos, Cartera Covid-19, NIIF9 y Criticidad de Cartera
- Aprobación Plan de Trabajo de la Dirección de Administración de Riesgos 2021.
- Visto bueno para: Manuales y Políticas de Riesgos, Estrategias y Políticas Covid-19, Código de Ética, Informes Anuales Regulatorios. Planes de Acción para atender observaciones de auditoría, y planes de adecuación normativa.
- Resultados de la Visita de Supervisión, Focalizada Remota y Plan de Pruebas de Continuidad del Negocio, Modelo de Negocio y Pruebas SPPI.
- Presentación de Informes Especiales: Informes de cartera en mora por parte del área de cobros, casos de fraude a clientes mediante Phishing, Límites de Apetito al Riesgo, Reproyección de cartera.
- Seguimiento Informes SSF, Iniciativas Banca de Personas, Cartera de Empresas: Análisis Sectorial & Cosechas, Evaluación Integral de productos digitales, Medidas de Ciberseguridad e Identificación de Clientes en Canales Digitales, Propuesta de Monitoreo Canales Digitales Transaccionales, Propuesta de Adquisición de Herramienta de Monitoreo Bancario, Informe de Control de Riesgos, Informe Certificación de SWIFT, Modelo Fico, Plan de Controles SWIFT, Proyección de Reservas y Perdidas para 2021, Norma de Gradualidad de Reservas (NRP-25), Deep Dive Cartera Covid, Administración de Políticas, Resumen del entorno & Portafolio, Informe Sectorial SSF, NIIF9 Inversiones, Informe de pérdidas operativas, Informe de Tecnología, Análisis comparativo de Sistema Financiero, Informe de Hallazgos vencidos, Proyecto Costo de Crédito, Mapa de Riesgos e Informe de seguimiento a deudores.
- Informe de Resultados: Riesgo de Liquidez y Mercado, Gestión del Riesgo Operacional y Tecnológico, Riesgo Legal, Prevención de Fraudes, Seguimiento Reclamos, Seguridad de la información y Continuidad del Negocio
- Seguimiento al Plan Anual y Cronograma de Revisión y Actualización de Políticas

VII. GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTÁNDARES ÉTICOS.

1. Descripción de los cambios al Código de Gobierno Corporativo durante el período.

No se realizaron cambios en el Código de Gobierno Corporativo durante el período informado.

2. Descripción de los cambios al Código de Ética o de Conducta durante el período.

Durante el año 2021 se efectuaron las siguientes modificaciones al Código de Ética:

El 26 de febrero de 2021, con el objetivo de fortalecer el contenido, se desarrolló la política para la Gestión de Conflictos de Interés, modificando los artículos 28, 29, 30, 31 y 34 del Código de Ética.

El 16 de septiembre de 2021 se reeditó el Código de Etica con los siguientes objetivos:

- a) Fortalecer los lineamientos éticos que orientan la conducta de los colaboradores del Banco, manteniéndolo alineado a las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo vigente;
- b) Incorporar las disposiciones regionales sobre anticorrupción y soborno;
- c) Establecer líneas claras de responsabilidad;
- d) Promover la cultura de reporte antes eventuales incumplimientos garantizando un adecuado tratamiento.

A partir de la reedición, se incorporaron en el Código de Etica, cinco principios éticos fundamentales no negociables para orientar la conducta de los colaboradores de Banco Promerica, los cuales se detallan a continuación:

- 1) Cumplimiento de leyes, normas, reglamentos, políticas y procedimientos establecidos.
- 2) Respeto a la confidencialidad y protección de la integridad y seguridad de activos, comunicaciones, información y transacciones.
- 3) Actuaciones honestas e íntegras
- 4) Trato justo, equitativo y con respeto hacia todas las personas.
- 5) Evitar las situaciones de conflictos de interés.

3. Informe del cumplimiento de las políticas de Gestión y Control de conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas.

De conformidad a lo establecido en el Código de Ética, la política del Banco frente a los conflictos de interés es la obligación que tienen los colaboradores de evitarlos, identificarlos y reportarlos. En ese sentido, se reportaron los siguientes:

AREA DE REPORTE	FECHA DE REVELACION	MOTIVO QUE ORIGINO EL REPORTE
Junta Directiva	29/01/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	05/03/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	20/04/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	21/06/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos

Junta Directiva	21/06/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	16/09/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Junta Directiva	14/12/2021	Evitar posible conflicto de interés por relación con el solicitante de conformidad al art. 204 de la Ley de Bancos
Banca de Personas	29/12/2021	Evitar Posible conflicto de interés por relación con el solicitante en cumplimiento al Código de Etica del Banco

VIII. TRANSPARENCIA Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Atención de los Clientes

Las relaciones con los consumidores y usuarios se rigen por los siguientes principios:

- a) **Primero el Consumidor:** Reconocemos que los derechos de los consumidores son una prioridad que respetar y, por lo tanto, Banco Promerica, S.A. brinda sus servicios en especial apego al respeto de tales derechos.
- b) **Transparencia:** Ponemos a disposición de los consumidores toda la información de nuestros productos o servicios, informando comisiones, tasas o recargos.
- c) **Cercanía:** Uno de los objetivos principales del Banco es construir sólidas relaciones a largo plazo con nuestros consumidores, enfatizando la empatía permanente y la confianza compartida.
- d) **Emprendedores por Naturaleza:** Trabajamos para ser la mejor opción financiera de nuestros consumidores.

Los canales de atención al cliente son los siguientes:



Red de agencias, ATM's y corresponsales financieros, cuyas ubicaciones pueden consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.promerica.com.sv/agencias-y-atms/agencias/>



Centro de Servicios +503 2513-5000



email: soluciones@promerica.com.sv



Sitio web: www.promerica.com.sv



Asistente virtual Erica: +503 7110 3099

Redes sociales:

 Banco Promerica El Salvador

 @Banco Promerica

 Banco Promerica SV

 Banco Promerica El Salvador

El mecanismo de atención de quejas y reclamos consta de las siguientes etapas:

1 Recepción de solicitudes, quejas o reclamos:

Los consumidores podrán presentar sus solicitudes, quejas o reclamos por los siguientes medios

- a) Presencialmente: Mediante la red de agencias establecidas a nivel nacional.
- b) No presencial:
 - Correo electrónico: soluciones@promerica.com.sv
 - Chat Promerica (www.promerica.com.sv)
 - Centro de Servicios: (503) 2513-5000

2. Registro:

Se asignará un número de gestión para que el consumidor pueda consultar el estado y seguimiento de su caso. Así mismo, se le informará la fecha de resolución de la gestión, la cual puede variar de acuerdo con el tipo de reclamo.

3. Resolución:

Cada reclamo recibido será dirigido al área de apoyo que brinde la evaluación y resolución pertinente para poder otorgar una respuesta oportuna

4. Comunicación de la Resolución:

Se notificará al consumidor la resolución de su reclamo de manera digital o física dirigiéndose a los medios de contacto que haya brindado el consumidor.

5. Revisión

Si la resolución a la gestión no es satisfactoria, el consumidor puede iniciar un proceso de revisión, el cual será evaluada por una instancia diferente a la que dio la respuesta inicial y se notificará nuevamente al consumidor sobre la resolución final

2. Hechos relevantes

2.1 ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 18 DE ENERO DE 2021

En la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de enero de 2021 se tomó el siguiente acuerdo:

ELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO DE JUNTA DIRECTIVA, para el período de tres años contados a partir de la presentación de la certificación de la credencial respectiva en el Centro Nacional de Registros para su inscripción, lo cual se verificó el 18 de enero de 2021, inscrita el mismo día; resultando electas las siguientes personas:

DIRECTOR PRESIDENTE: RAMIRO JOSE ORTIZ MAYORGA, mayor de edad, Banquero, nicaragüense, del domicilio de la ciudad de Managua, República de Nicaragua.

DIRECTOR VICEPRESIDENTE: LAZARO CARLOS ERNESTO FIGUEROA MENDOZA, mayor de edad, Licenciado en Administración de Empresas, salvadoreño, del domicilio de Santa Tecla, departamento de La Libertad.

DIRECTOR SECRETARIO: CARLOS QUINTANILLA SCHMIDT, mayor de edad, Abogado y Notario, salvadoreño, del domicilio de Nuevo Cuscatlán, Departamento de La Libertad.

PRIMER DIRECTOR: SEGUNDO ALBINO BENITO ROMÁN ORTÍZ, mayor de edad, Ingeniero Civil, salvadoreño, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad.

PRIMERA DIRECTORA SUPLENTE: MARIA ALICIA LECHA DE ESPINOZA, mayor de edad, Administradora, salvadoreña, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad.

SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE: JUAN FEDERICO JOKISCH ARGÜELLO, mayor de edad, Ingeniero Civil, salvadoreño, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad.

TERCER DIRECTOR SUPLENTE: OSCAR MARBYN OROZCO ABREGO, mayor de edad, Empresario, salvadoreño, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad.

CUARTO DIRECTOR SUPLENTE: ENRIQUE JAVIER GUTIERREZ QUEZADA, mayor de edad, Master en Administración de Empresas, nicaragüense, del domicilio de la ciudad de Managua, República de Nicaragua.

2.2. ACUERDOS DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS CELEBRADA EL 26 DE FEBRERO DE 2021

El 26 de febrero de 2021 se celebró Junta General Ordinaria de Accionistas, en la cual se tomaron los siguientes acuerdos:

a) Aprobación de la memoria de Labores y Estados Financieros del año 2020.

b) Nombramiento de Auditores Externos para el ejercicio 2021:

- Auditor Externo: DELOITTE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
- Auditor Fiscal: AUDITORES Y CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A DE C.V.

c) Aplicación de Resultados del Ejercicio 2020 de la forma siguiente:

De la utilidad neta del Ejercicio 2020 que ascendió a	<u>US\$ 4,656,406.64</u>
A Reserva Legal (el 10% de utilidades antes de impuestos),	US\$ 1,001,435.24
Utilidades del Presente Ejercicio	<u>US\$ 3,654,971.40</u>
Traslado de Utilidades del Ejercicio 2020 a Utilidades no Distribuibles	US\$ 3,654,971.40
Mantener Utilidades restringidas de 2019	US\$ 8,733,503.30
Traslado de Utilidades de Ejercicios Anteriores a Utilidades no Distribuibles	<u>US\$13,645,916.12</u>

2.3 TRASLADO, CIERRE Y APERTURA DE AGENCIAS

El 11 de octubre de 2021, se realizó traslado de Agencia Plaza Mundo a un nuevo local que ofrece mayor amplitud, siempre en el mismo centro comercial, en la jurisdicción de Soyapango, departamento San Salvador.

A partir del 27 de octubre de 2021, con el objeto de consolidar puntos de atención, se realizó el cierre de la Caja Express EPA Boulevard del Ejército, ubicada en el interior de Ferretería EPA Boulevard del Ejército Nacional KM 3 1/2, Soyapango San Salvador.

El 20 de diciembre de 2021, se realizó apertura de Caja Express Diszasa, Santa Ana y Caja Express Diszasa, San Miguel.

2.4 APROBACION DE NORMAS TÉCNICAS PARA APLICACIÓN DE GRADUALIDAD EN LA CONSTITUCIÓN DE RESERVAS DE SANEAMIENTO DE CRÉDITOS AFECTADOS POR COVID-19 (NRP-25)

El 25 de febrero de 2021, el Comité de Normas del BCR aprobó las Normas Técnicas para la Aplicación de Gradualidad en la Constitución de Reservas de Saneamiento de Créditos Afectados por Covid-19 (NRP-25), las cuales entraron en vigor el 14 de marzo de 2021.

Dichas normas tienen por objeto establecer la gradualidad en la constitución de las reservas de saneamiento que mensualmente las entidades financieras deben constituir respecto de la cartera de créditos que les fueron aplicadas las Normas Técnicas Temporales para Enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales (NTTEIOC) y las Normas Temporales Normas Técnicas Temporales para el Tratamiento de Créditos Afectados por COVID-19 (NPBT-01).

Asimismo, entre otras disposiciones, se estableció la reanudación del conteo de días mora para los créditos de consumo y empresa a partir del 14 de marzo de 2021, y a partir del 1 de enero de 2022 para los créditos de vivienda.

2.5 APROBACIÓN DE LAS “NORMAS TÉCNICAS PARA EL CÁLCULO Y USO DE LA RESERVA DE LIQUIDEZ SOBRE DEPÓSITOS Y OTRAS OBLIGACIONES”

El 16 de junio de 2021, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva aprobó las Normas Técnicas para el Cálculo de la Reserva de Liquidez, las cuales incluyen un incremento gradual en los requerimientos de reserva de liquidez que estará vigente a partir del 23 de junio de 2021.

De acuerdo con la normativa aprobada, las entidades contarían con 12 meses para el incremento gradual, dando así una salida a las medidas aprobadas en el año 2020 en las cuales se redujeron los requerimientos de manera temporal para dotar de liquidez a las entidades financieras y hacer frente a los requerimientos de sus usuarios en el contexto de la pandemia por COVID-19.

2.6 APROBACION DE LA LEY BITCOIN

El 7 de septiembre de 2021, entró en vigencia la Ley Bitcoin, aprobada en Decreto No. 57 con fecha 8 de junio de 2021. El objetivo de esta ley es la regulación del Bitcoin como moneda de curso legal en la República de El Salvador, sin perjuicio de la Ley de Integración Monetaria. Al 31 de diciembre de 2021, el Banco está en cumplimiento de la ley, no mantiene saldos en Bitcoin en sus libros, además de no tomar riesgo en posiciones en Bitcoin ni de forma temporal ni permanente

2.7 APROBACIÓN DE LAS “NORMAS TÉCNICAS PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL ECOSISTEMA BITCOIN” (NRP-29)

En sesión CNBCR-12/2021 de fecha 7 de septiembre de 2021, el Comité de Normas del Banco Central de Reserva aprobó las “Normas Técnicas para Facilitar la Participación de las Entidades Financieras en el Ecosistema Bitcoin” (NRP-29), vigente a partir del 7 de septiembre de 2021.

IX. APROBACIÓN

El presente Informe Anual de Gobierno Corporativo de Banco Promerica, S.A. correspondiente al año 2021, fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión no. JD 476-03/2022 celebrada en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, el 24 de marzo de 2022.